

**KOLABORASI RISET
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI MANFAAT YANG
DIRASAKAN DAN DI MODERASI OLEH GENDER PADA
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Sarjana Manajemen



Oleh :

AZZAHRA CITRA AUDEA
NIM: 2014210308

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**KOLABORASI RISET
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DI MEDIA MANFAAT YANG
DIRASAKAN DAN DI MODERASI OLEH GENDER PADA
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Sarjana Manajemen



Oleh :

AZZAHRA CITRA AUDEA
NIM: 2014210308

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DI MEDIASI MANFAAT YANG
DIRASAKAN DAN DI MODERASI OLEH GENDER PADA
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :


AZZAHRA CITRA AUDEA

NIM : 2014210308

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Januari 2018



(Dr. Yudi Sutarno, S.E, M.Si)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DI MEDIASI MANFAAT YANG
DIRASAKAN DAN DI MODERASI OLEH GENDER PADA
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

Disusun oleh

AZZAHRA CITRA AUDEA

NIM : 2014210308

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 13 Februari 2018

Tim Penguji,

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M

Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E, M.Si

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : AZZAHRA CITRA AUDEA
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 05 Juli 1996
N.I.M : 2014210308
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Program Loyalitas dan Layanan Elektronik terhadap Loyalitas di Mediasi Manfaat Yang Dirasakan dan di Moderasi oleh Gender pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27-03-2018

Tanggal : 27-03-2018

an

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

(Dr. Yudi Sutarno, S.E, M.Si)

MOTTO

PROSES TAK PERNAH MENINGKARI
HASIL..BERJUANGLAH UNTUK MENDAPATKANNYA.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan, meskipun untuk mencapai semua ini harus melalui berbagai macam rintangan. Perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih kepada orang-orang terkedat yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini

- ❖ Terimakasih kepada Mama yang selalu mendoakan dan mendukung apapun yang Citra kerjakan termasuk dalam pembuatan skripsi ini. ♥
- ❖ Terimakasih kepada Teh Ami, dan adik-adikku (Alvin, Avan, Gustav) yang telah mendoakan Tetehnya, terutama untuk adikku Alvin yang rela kesana-kemari dalam penyebaran kuesioner. ♥
- ❖ Terimakasih kepada Mas Tommy yang sangat membantu dalam penyebaran kuesioner skripsi ini, tanpa kamu skripsi ini gaakan selesai.. heuheu. ♥
- ❖ Terimakasih kepada Venny dan Elvien (teman seperjuangan dari awal kuliah), yang selalu ada disaat suka dan duka selama perkuliahan ini. ♥
- ❖ Terimakasih kepada teman seranjangku Recky yang udah rela begadang bareng, sehingga skripsinya dapat terselesaikan. ♥
- ❖ Terakhir terimakasih kepada sahabatku Bintang Dihati (Nindi, Dani, Putri, dan Eva) yang udah kasih semangat dari jauh meskipun kita jarang banget ketemu. ♥

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat rahmat Allah SWT atas segala limpahan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Program Loyalitas dan Layanan Elektronik terhadap Loyalitas di Mediasi Manfaat Yang Dirasakan dan di Moderasi oleh Gender pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Surabaya”.

Pada kesempatan ini perkenankanlah saya untuk mengucapkan rasa terimakasih saya kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Yudi sutarso, SE.,MSI., selaku dosen pembimbing yang sangat berperan penting dan sabar dalam membimbing, mengarahkan dan memberi pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Lutfi,S.E.,M.Fin., selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh S.E.,M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dosen STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses pembelajaran pada masa perkuliahan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan skripsi.

Surabaya, Januari 2018

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
2.4. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Identifikasi Penelitian.....	33
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.5 Instrumen Penelitian.....	40
3.6 Data dan Pengumpulan Data.....	46
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	47
3.8 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	52
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	52
4.2 Analisis Data	58
4.3 Pembahasan.....	73

BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3 Saran.....	81
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 : Kinerja Program Loyalitas	3
Tabel 2.1 : Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini	14
Tabel 3.1 : Kelas Interval	39
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	41
Tabel 4.1 : Kelas Interval	58
Tabel 4.2 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Hadiah	59
Tabel 4.3 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kegunaan Informasi	60
Tabel 4.4 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan	61
Tabel 4.5 : Tabel Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	62
Tabel 4.6 : Tabel Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat Yang Dirasakan	63
Tabel 4.7 : Tabel Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	64
Tabel 4.8 : Tabel Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	66
Tabel 4.9 : Tabel Hasil Uji Validitas Sampel Besar	68
Tabel 4.10 : Tabel Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	69
Tabel 4.11 : Tabel Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Nor Asiah Omar <i>et al</i>	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Abdul Qayyum <i>et al</i>	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Lin Jiang <i>et al</i>	13
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Azzahra Citra Audea	31
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	53
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	56
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Tabungan Yang Dimiliki	57
Gambar 4.6 : Hasil WarpPLS	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabel Perbedaan Kuesioner Uji 1 dan Uji 2
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Besar dan Sampel Kecil Uji 2
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Kecil Uji 1
- Lampiran 5 : Hasil Deskriptif Berdasarkan Kriteria Responden
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Statistik – SPSS 16.0
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Data Statistik – WarpPLS 6.0
- Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan
- Lampiran 11 : Kartu Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 12 : Hasil Uji Turnitin

THE INFLUENCE OF LOYALTY PROGRAM QUALITY AND ELECTRONIC SERVICES ON CUSTOMER'S LOYALTY MEDIATED BY PERCEIVED VALUE AND MODERATED BY GENDER IN CUSTOMER'S BANK RAKYAT INDONESIA AT SURABAYA

Azzahra Citra Audea
STIE Perbanas Surabaya
Email : citraaudhea@gmail.com

ABSTRACT

Loyalty program is a program organized by banks to make customers more loyal to the services provided by the bank. Based on the performance of loyalty program in 2012-2013 shows that BRI loyalty program has decreased performance. The research is meant to find out the influence of loyalty program quality and electronic services on customer's loyalty mediated by perceived value and moderated by gender in customer's BRI at Surabaya. Determination of the number of samples in this study using judgement sampling methods. The data in this study were descriptive analysis using SPSS version 16.0 and WarPLS version 6.0. Based on the survey through the dissemination of questionnaires to 145 BRI customers with predetermined criteria, reward, usefulness information and ease of use has significant positive on the perceived value. The security did not have significant positive effect on the perceived value. The perceived value has significant positive on the loyalty and gender, and gender moderates the relationship between perceived value to loyalty.

Key Words : *loyalty program, electronic services, and customer's BRI.*

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DI MEDIASI MANFAAT YANG
DIRASAKAN DAN DI MODERASI OLEH GENDER PADA
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

Azzahra Citra Audea
STIE Perbanas Surabaya
Email : citraaudhea@gmail.com

ABSTRAK

Program loyalitas merupakan program yang diselenggarakan oleh bank untuk menjadikan nasabah semakin loyal terhadap jasa yang disediakan bank. Berdasarkan kinerja program loyalitas pada tahun 2012-2013 menunjukkan bahwa program loyalitas BRI mengalami penurunan kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas program loyalitas dan layanan elektronik terhadap loyalitas di mediasi manfaat yang dirasakan dan di moderasi oleh gender pada nasabah BRI di Surabaya. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *judgement sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 dan WarpPLS versi 6.0. Berdasarkan survei melalui penyebaran kuesioner terhadap 145 nasabah BRI dengan kriteria yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa variabel hadiah, kegunaan informasi dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat yang dirasakan. Sedangkan, variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan. Selanjutnya, variabel manfaat yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, dan gender memoderasi hubungan antara manfaat yang dirasakan ke loyalitas.

Kata Kunci : program loyalitas, layanan elektronik, dan nasabah BRI.